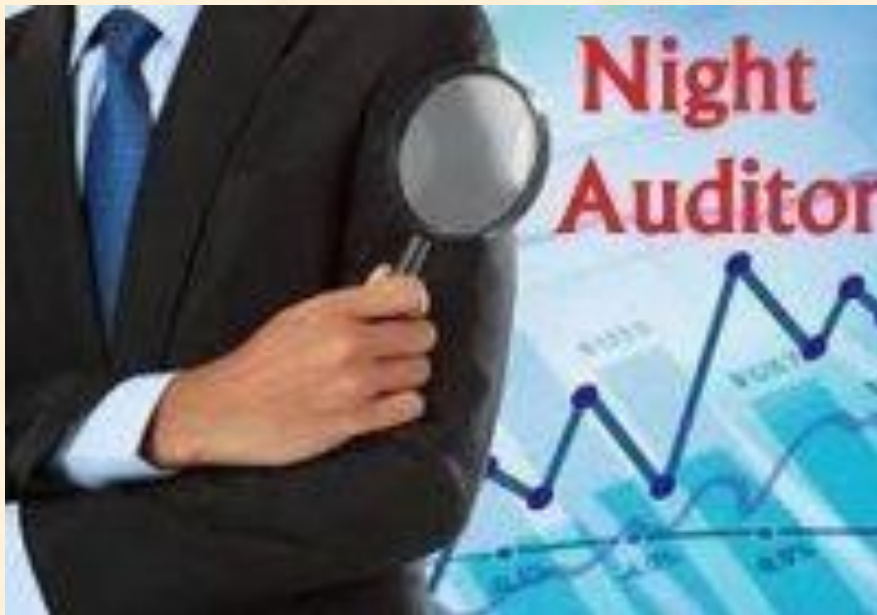


Ночной аудитор в гостинице



Презентацию подготовила
Урманалиева Сабрина
Студентка группы ГД-О-18

Определение

Аудитор - ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.



Ночной аудитор подчиняется руководителю СПиР.
Функциональные обязанности Ночного аудитора отдела приема и размещения гостей определены на основе и в объеме квалификационной характеристики по должности Ночного аудитора и могут быть дополнены и уточнены при подготовке должностной инструкции исходя из конкретных обстоятельств.





Гостиничное хозяйство специфическое предприятие, представляющее своим клиентам услуги не только по размещению, но и целого ряда дополнительных услуг развлекательного характера, спортивно-оздоровительного, информационного, бытового и т.д.

Ночной аудитор обязан знать

1. Настоящую инструкцию
2. Правила внутреннего распорядка
3. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы отдела приема и размещения
4. Структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания посетителей; перечень услуг, предоставляемых гостям Отеля
5. Инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности.



Функциональные обязанности

Ночного аудитора отдела приема и размещения гостей определены на основе и в объеме квалификационной характеристики по должности «Ночного аудитора» и могут быть дополнены и уточнены при подготовке должностной инструкции исходя из конкретных обстоятельств.



Ночной аудитор обязан:

1. Знать и использовать порядок и нормы работы в отделе приема и размещения гостей
2. Следить за своим внешним видом и манерами поведения, особенно когда разговаривает с гостем; поддерживать свой профессиональный уровень
3. Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте
- 4 .Отвечать на телефонные звонки вежливо и учтиво, назвав свое имя и отдел; называть гостя как можно чаще по имени
5. Выполнять задания руководителя службы приема и размещения гостей или дежурного менеджера/администратора

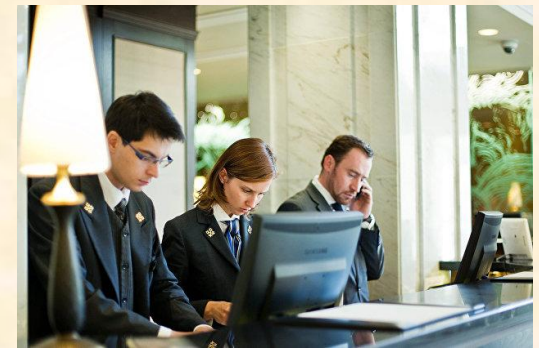


6. Приветствовать каждого гостя дружелюбно и учтиво, при возможности выполняя все его пожелания

7. Обращать внимание на малейшие детали в просьбах гостей; немедленно докладывать о жалобах и проблемах гостей дежурному менеджеру/администратору

8. Осуществлять регистрацию гостей при их прибытии и выезде гостей строго в соответствии с инструкцией, удостоверившись, что все необходимые документы получены, должным образом заполнены регистрационные карточки и установлен метод оплаты; обрабатывать данные о регистрации гостя (приезд-отъезд) в соответствии с установленной процедурой

9. В случае заезда группы необходимо заранее приготовить все необходимые документы; для ускорения процесса регистрации необходимо сделать ключи, вложить их в специальные конверты предварительно написав на конвертах имя гостя и номер его комнаты



10. Все расходы гостя должны быть своевременно и аккуратно внесены на его счет; необходимо уточнять, желает ли гость получить экспресс расчет (если есть возможность); если гость платит карточкой, необходимо сделать ее отпечаток; расчет гостей осуществляется в строгом соответствии со стандартами и финансовой процедурой, предварительно проверив соответствие текущей информации о времени пребывания гостя и фактической стоимости номера с ранее подтвержденными данными
11. Передавать просьбы гостей в нужные отделы
12. Предлагать и рекламировать номер в соответствии с регламентом Отеля; переводить особо важных гостей в номера лучшего качества в соответствии с указанием отдела бронирования или руководства
13. Информировать руководство о сложностях при регистрации гостей





14. Следить за тем, чтобы “нежелательные гости” не поселялись в Отеле; обращаться за помощью к руководителю службы приема и размещения гостей или дежурному менеджеру/администратору

15. Регулярно проверять состояние номеров; проверять списки прибывающих и отбывающих гостей; информировать хозяйственный отдел о перенесенных датах заезда или отъезда, а также о любых других изменениях, которые могут отразиться на работе хозяйственного отдела

16. Следить за тем, чтобы ключи от номеров находились в порядке, и ни один не отсутствовал; выявлять отсутствие ключей, сообщать о потере

17. Работать в тесном контакте с другими отделами; следить, чтобы вещи гостей были быстро доставлены в номер

18 .Принимать оплату за услуги, оказанные Отелем, в строгом соответствии с финансовой процедурой

19 .Принятые чеки, депозиты, ваучеры и купоны туристских агентств должны быть соответствующим образом проведены через систему и архивы Отеля

20. Осуществлять автоматическое закрытие дня в системах Отелях; в случае возникновения внештатных ситуаций в течение ночного аудита – немедленно сообщать об этом сотрудникам отдела информационных технологий и руководителю отдела приема и размещения

21. При необходимости выполнять обязанности носильщиков багажа



22. При необходимости выполнять обязанности секретаря бизнес центра и консьержа: предоставлять гостям необходимую информацию, касающуюся заказа театральных билетов, репертуаров театра, бронирования мест в ресторанах и оказания транспортных услуг строго в соответствии с процедурами

23. При необходимости всегда быть готовым прийти на помощь коллегам и заменить их

24. В случае утери или находки вещей принадлежащих гостям отеля необходимо следовать распоряжению дежурного менеджера/администратора

25. Следить за внутриотельным порядком

26. Осуществлять передачу смены; вся необходимая информация должна быть записана в специальную книгу (Log-Book) и передана администратору следующей смены



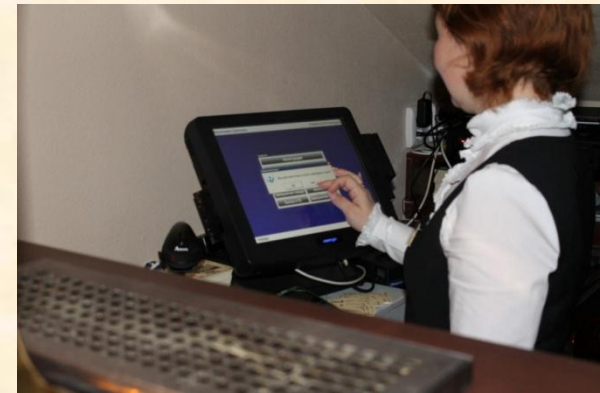


27. Поддерживать оборудование в рабочем состоянии; в случае возникновения технической неисправности своевременно сообщать об этом дежурному менеджеру/администратору
28. Обучать вновь прибывших сотрудников
29. Поддерживать командный дух и атмосферу доверия и взаимопомощи в отделе приема
30. Являться на собрания отдела приема и участвовать в обучающих программах проводимых для сотрудников Отеля
31. По требованию Администрации выполнять другие обязанности
32. Действовать профессионально в любое время.

Обязанности Ночного аудитора по работе с контрольно-кассовым аппаратом

Отдел приема и размещения гостей работает в 2 смены (с 9:00 до 21:00 и с 21:00 до 9:00), в каждой смене работает по одному человеку, который имеет доступ к кассовому аппарату, установленному на стойке регистрации. Каждая смена по окончании своего рабочего времени производит следующие операции:

1. Снятие X-отчета с кассы
2. Выемка сумм денежного прихода за смену из кассы, оставляя в кассе разменный фонд в сумме _____ рублей мелкими купюрами



3. Сравнение суммы выемки с суммой по X-отчету; в случае возникновения излишка или недостачи выясняются причины отклонений; излишки приходуются, недостачи погашаются за счет средств ответственного работника отдела приема и размещения

4. Произвести снятие наличных средств; наличные деньги, X-отчет и отчет о снятии наличных средств вкладываются в конверт, конверт запечатывается; на конверте проставляется дата, время вложения, сумма вложения и подпись сотрудника, осуществившего вложение

5. Подписанный конверт с деньгами кладется в сейф.



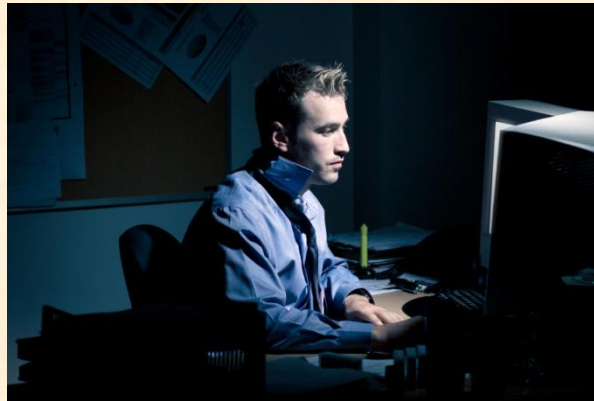
Ночной аудитор несет ответственность за:

1. Невыполнение своих функциональных обязанностей
2. Недостоверную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений; нарушение сроков их исполнения
3. Невыполнение приказов, распоряжений руководства
4. Нарушение правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных на предприятии.



Ночной аудитор имеет право

1. Требовать от администрации соблюдения норм Российского законодательства
2. Требовать от администрации соблюдения правил охраны труда
3. Требовать от администрации приобретения необходимого для работы инвентаря и оборудования
4. Вносить предложения по улучшению работы компании





Вывод

Таким образом, роль ночного аудитора в эффективном функционировании гостиничного предприятия велика. Персонал службы ночного аудита имеет широкий спектр обязанностей, в связи с этим, должен быть подкреплён как экономически, так и технически, управляясь с автоматизированными системами. Ночной аудитор - это служащий отеля, который при возникновении нестандартной ситуации быстро реагирует и знает в какое подразделение гостиницы, к кому нужно обратиться для разрешения вопроса



Спасибо за внимание